

# CONDITIONS GENERALES DE VENTE

*En vigueur au 18 avril 2023*

## Article 1 – Champs d'application

Les présentes conditions générales de vente (CGV) s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tout achat des services et offres présentés sur le site internet [www.charlotte-comportementaliste-equin.fr](http://www.charlotte-comportementaliste-equin.fr) ou personnalisés suite aux échanges (téléphone, rencontres, courriels...) qui se basent sur les éléments suivants :

- Evaluation de la situation (questionnaire, rencontre, bilan, proposition et validation du programme de travail...)
- Accompagnement et conseils (entraînements avec le binôme, conseils, aide à l'amélioration du bien-être physique et psychique, gestion des émotions, apprentissage en renforcement positif...)
- Bilans réguliers, ajustement des outils et de l'accompagnement selon les besoins, vérification de l'autonomie du binôme selon les objectifs,

Ainsi qu'aux offres personnalisées pour des événements ou des structures telles que des démonstrations, des modules découverte en groupe...etc.

Que ces produits soient destinés aux non professionnels et/ou aux professionnels, désignés ci-après « clients ».

Le client est tenu d'en prendre connaissance avant toute passation de commande ; le choix et l'achat d'un service est de la seule responsabilité du client.

Ces CGV sont accessibles à tout moment sur le site internet [www.charlotte-comportementaliste-equin.fr](http://www.charlotte-comportementaliste-equin.fr) et prévaudront sur tout autre document.

Aucune commande n'est passée en ligne ; aussi, lors de la signature de la commande du service choisi par le document de « Prestation et co-engagement », le client reconnaît avec pris connaissance des CGV en cochant la case correspondante sur le document dont une copie lui sera communiquée par mail et/ou en copie papier selon son choix.

Les coordonnées du prestataire sont :

Charlotte et les Chérubins  
Charlotte HEYRMAN  
64 rue Léon Auscher – 38380 St Pierre de Chartreuse (France)  
[contactez-moi@charlotte-comportementaliste-equin.fr](mailto:contactez-moi@charlotte-comportementaliste-equin.fr)

## Article 2 – Tarifs

Les services sont fournis aux tarifs en vigueur sur le site internet [www.charlotte-comportementaliste-equin.fr](http://www.charlotte-comportementaliste-equin.fr) lors de la demande ou suite à un devis de prestation personnalisée contresigné par le client dont une copie lui sera communiquée par mail et/ou en copie papier selon son choix.

Les prix sont exprimés en euros HT et TTC.

Les tarifs tiennent compte d'éventuelles réductions ou offres promotionnelles qui seraient consenties ou proposées par le prestataire sur le site [www.charlotte-comportementaliste-equin.fr](http://www.charlotte-comportementaliste-equin.fr)

Ces tarifs sont fermes et non révisables durant leur période de validité mais le prestataire se réserve le droit, hors période de validité, d'en modifier le prix à tout moment.

Les prix de comprennent pas les frais de déplacement qui sont stipulés sur le site internet [www.charlotte-comportementaliste-equin.fr](http://www.charlotte-comportementaliste-equin.fr) et calculés lors de la passation de la commande.

Le paiement demandé au client correspond au montant total de la prestation et des frais de déplacement. Une facture est établie par le prestataire et remise au client avec, si accord entre le client et le prestataire, l'échéancier et le mode de paiement.

## Article 3 – Commandes

Il appartient au client de sélectionner sur le site [www.charlotte-comportementaliste-equin.fr](http://www.charlotte-comportementaliste-equin.fr) les services qu'il désire commander selon les modalités suivantes :

Le client consulte les services proposés sur [www.charlotte-comportementaliste-equin.fr](http://www.charlotte-comportementaliste-equin.fr) et un rendez-vous téléphonique préalable à toute validation est obligatoire.

Le document « Prestation et co-engagement » validera la prestation choisie et il appartient au client de respecter les conditions de paiement.

Le prestataire se réserve le droit d'annuler ou refuser toute commande d'un client avec lequel il existerait un litige relatif au paiement d'une commande antérieure ou qui ne respecterait pas ses engagements précisés dans le document « Prestation et co-engagement ».

## Article 4 – Conditions de paiement

Le prix peut être payé selon les modalités suivantes :

- Par chèque, à l'ordre de Charlotte HEYRMAN
- Par virement bancaire sur le compte du prestataire dont les coordonnées seront transmises lors de la passation de la commande
- Par espèces

Le prix est payable selon les conditions et l'échéancier suivant :

- Prestation comprenant jusqu'à 10 séances de travail : paiement après chaque séance
- Prestation de coaching en continu : paiement mensuel après chaque première séance de travail du mois
- Ou selon un échéancier préalablement défini et validé entre le prestataire et le client et précisé sur le document « Prestation et co-engagement »

Tout paiement doit être entièrement régularisé au plus tard à la dernière séance prévue.

En cas de retard de paiement et de versement des sommes dues par le client au-delà des délais fixés ci-avant et après la date de paiement figurant sur la facture adressée à celui-ci, des pénalités de retard calculées au taux légal applicable au montant TTC du prix figurant sur ladite facture seront acquises automatiquement et de plein droit au prestataire, sans formalité aucune ni mise en demeure préalable.

Le retard de paiement entraînera l'exigibilité immédiate de l'intégralité des sommes dues par le client, sans préjudice de toute autre action que le prestataire serait en droit d'intenter, à ce titre, à l'encontre du client.

Les paiements effectués par le client ne seront considérés comme définitifs qu'après encaissement effectif des sommes dues par le prestataire.

Le prestataire ne sera pas tenu de procéder à la poursuite des engagements de prestations indiqués dans le document « Prestation et co-engagement » si celui-ci ne lui en paye pas le prix selon les modalités indiqués dans ce document.

## Article 5 – Fourniture des prestations

Les prestations commandées par le client seront fournies selon les modalités suivantes : selon la formule choisie et validée par le client, et selon les disponibilités du prestataire et du client ; un calendrier de réalisation sera mis en place et indiqué dans le document « Prestation et co-engagement ».

Le délai maximum sera fixé selon la formule choisie et les disponibilités du client et du prestataire et indiqué dans le document « Prestation et co-engagement ».

Le prestataire s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir les prestations commandées par le client dans le cadre d'une obligation de moyens et dans les délais précédemment fixés.

Si les prestations n'ont pas été fournies dans un délai de 30 jours après la date indicative de délai maximum, pour tout autre cause que la force majeure ou le fait du client, la vente des prestations pourra être résolue à la demande écrite du client dans les conditions prévues aux articles L216-2, L216-3 et L241-4 du code de la consommation.

Les sommes versées par le client pour des prestations n'ayant pas eu lieu lui seront restituées au plus tard dans les 14 jours qui suivent la dénonciation du contrat, à l'exclusion de toute indemnisation ou retenue.

En cas de demande particulière du client concernant les prestations, dûment écrites et acceptées par le prestataire, les coûts y étant liés feront l'objet d'une facturation spécifique complémentaire ultérieure.

La réalisation de la prestation pourra avoir lieu en tout autre lieu désigné par le client, sous réserve d'un préavis de 48h aux frais exclusif de ce dernier et sous réserve que les contraintes du prestataire le permettent.

A défaut de réserves ou de réclamation expressément émises par le client lors de la réalisation des prestations, ceux-ci seront réputés conformes à la commande, en quantité et en qualité.

Le client disposera d'un délai de 14 jours à compter de la réalisation de la prestation finale pour émettre des réclamations à courrier avec accusé réception, avec tous les justificatifs y afférents, auprès du prestataire.

Aucune réclamation ne pourra être valablement acceptée en cas de non respect de ces formalités et ces délais par le client.

Le prestataire rectifiera à ses frais la prestation dont le défaut de conformité a été dûment prouvé par le client.

## Article 6 – Droit de rétractation

Selon les modalités de l'article L221-18 du code de la consommation pour les prestations de services, le délai de rétraction de 14 jours court à compter de la conclusion du contrat ici appelé « Prestation et co-engagement »

Le droit de rétraction peut être exercé : par le formulaire contact du site internet [www.charlotte-comportementaliste-equin.fr](http://www.charlotte-comportementaliste-equin.fr), par courriel directement à [contactez-moi@charlotte-comportementaliste-equin.fr](mailto:contactez-moi@charlotte-comportementaliste-equin.fr) ou par courrier postale (article 1 du CGV) adressé au prestataire en indiquant, sans ambiguïté, la volonté de se rétracter.

En cas d'exercice du droit de rétractation dans le délai susvisé, seul le prix des prestations non réalisées est remboursé si le paiement a été effectué en avance, et ce dans un délai de 14 jours à réception de la notification de rétractation.

## Article 7 – Données personnelles

Les données personnelles récoltées et nécessaire à la prestation de services sont exclusivement réservées à l'exécution du contrat, l'établissement d'un devis ...etc.

Les données récoltées sont les suivantes : nom, prénom, adresse, courriel, téléphone.

Les données sont donc réservées à l'usage exclusif du prestataire qui en est le responsable de traitement au sens de la loi informatique et libertés et, du règlement 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel.

Ses données ne seront pas utilisées à des fins publicitaires ou marketing, sauf accord exprès de la part du client.

Le prestataire conservera les données ainsi recueillies durant un délai de 5 ans couvrant le temps de la prescription de la responsabilité civile contractuelle applicable.

Le prestataire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et le prestataire ne peut garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

En application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les clients et utilisateurs du site [www.charlotte-comportementaliste-equin.fr](http://www.charlotte-comportementaliste-equin.fr) disposent des droits suivants :

- Ils peuvent modifier ou supprimer leurs données, supprimer leur compte par courrier électronique ou postal ;
- Ils peuvent exercer leur droit d'accès pour connaître les données personnelles les concernant en écrivant par courrier électronique ou postal;
- Si les données personnelles sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations en écrivant par courrier électronique ou postal
- Ils peuvent demander la portabilité de leurs données à caractère personnel vers un autre prestataire
- Enfin, ils peuvent s'opposer au traitement de leurs données par le prestataire.

Coordonnées du responsable de traitement des données à qui s'adresser pour faire valoir ces droits :

Adresse postale

Charlotte HEYRMAN  
64 rue Léon Auscher  
38380 ST PIERRE DE CHARTREUSE

Courriel

contactez-moi@charlotte-comportementaliste-equin.fr

Le responsable du traitement doit apporter une réponse dans un délai d'un mois.

En cas de refus de faire droit à la demande du client, celui-ci doit être motivé.

Le client est informé qu'en cas de refus, il peut introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy 75007 PARIS) ou saisir une autorité judiciaire.

Le client peut être invité à cocher une case au titre de laquelle il accepte de recevoir des mails à caractère informatif ou publicitaire de la part du prestataire.

Il aura toujours la possibilité de retirer son accord à tout moment en contactant le prestataire (coordonnées ci-dessus) ou en cliquant sur le lien de désabonnement.

## Article 8 – Propriété intellectuelle

Le contenu du site [www.charlotte-comportementaliste-equin.fr](http://www.charlotte-comportementaliste-equin.fr) est la propriété du prestataire et est protégé par les lois françaises et internationales en matière de propriété intellectuelle.

Toute reproduction partielle ou totale de ce contenu est interdite et est susceptible de constituer un délit de contrefaçon.

## Article 9 – Droit applicable - Langue

Les présentes CGV et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français.

Les présentes CGV sont rédigées en langue française. Dans le cas où elles seraient traduites en une ou plusieurs autres langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige.

## Article 10 – Litiges

Pour toute réclamation, merci de contacter le prestataire à l'adresse mentionnée à l'article 1 des présentes CGV.

Le client est informé qu'il peut en tout état de cause recourir à une médiation conventionnelle auprès des instances de médiation sectorielles existantes ou à tout mode alternatif de règlement des différends (conciliation par exemple) en cas de contestation.

**Le prestataire a souscrit une convention de désignation de médiateur de la consommation avec MEDIAVET :**

**Adresse du site internet du médiateur : <https://mediavet.net>**

Le client est également informé qu'il peut recourir à la plateforme de Règlement en ligne des litiges (RLL).

Tous les litiges auxquels les opérations d'achats et de ventes conclues en application des présentes CGV et qui n'auraient pas fait l'objet d'un règlement amiable entre le prestataire et le client ou par médiation, seront soumis aux tribunaux compétents dans les conditions de droits communs.